

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PEMPEK PROYEK AMPERA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Aditya Fajar Rahardjo

201310160311472

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kepada ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Proyek Ampera” ini dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh derajat Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang. Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Fauzan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Marsudi, M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Widayat, M.M., selaku pembimbing yang banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dra, Erna Retna, M.M, selaku pembimbing yang banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
5. Staf Pengajar Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang atas ilmu yang diajarkan.

6. Ucapan terimakasih secara khusus saya sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan *support* dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh rekan-rekan kelas Manajemen I.
8. Responden, atas waktu yang diluangkan untuk mengisi kuesioner.
9. Tak lupa terima kasih penulis ucapkan bagi semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan rendah hati dan lapang dada penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Malang, 13 Oktober 2017

Aditya Fajar Rahardjo

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
i	
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teori	11
C. Kerangka Pikir	17
D. Hipotesis	17
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	19
B. Jenis Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel dan Devinisi Operasional Variabel	21
E. Jenis dan Sumber Data.....	22
F. Teknik Pengumpulan Data.....	23
G. Teknik Pengukuran Data	26
H. Uji Instrumen data	24
I. Teknik Analisis Data.....	26
J. Analisis Koefisien Determinasi	29
K. Pengujian Hipotesis	29

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	31
B. Uji Instrumen Penelitian	36
C. Teknik Analisis Data	38
D. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	41
E. Koefisien Determinasi	43
F. Uji Hipotesis	44
G. Hasil dan Pembahasan	48

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	51
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	53
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	56
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	:	Definisi	Operasional
Variabel	21			
Tabel 3.2 : Skala				
Likert	24			
Tabel 4.1 : Uji				
Validitas	37			
Tabel 4.2 : Uji				
Reliabilitas	38			
Tabel 4.3 : Hasil Uji				
Heteroskedastisitas	40			
Tabel 4.4 : Hasil Uji				
Normalitas	40			
Tabel 4.5 : Hasil Uji				
Multikolinieritas	41			
Tabel 4.6 : Hasil Uji				
Autokolerasi	42			
Tabel 4.7 : Hasil Analisis Regresi Linier				
Berganda	45			

Tabel 4.8 : Hasil Uji Koefisien

Determinasi

49

Tabel 4.9 : Hasil Uji

T

47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir 17



Lampiran 1

Kuesioner

No:

KUESIONER

Kepada Yth, Bapak /Ibu

/Saudara/i

Konsumen Pempek Proyek

Ampera

Di-

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pempek Proyek Ampera”, kami mohon bantuan saudara/i untuk mengisi pertanyaan pertanyaan yang kami ajukan. Identitas saudara/i tidak akan kami publikasi (sebar luaskan).

Atas segala bantuan dan perhatiannya, kami sampaikan banyak terimakasih dan semoga menjadi amal yang sholeh.

Malang, September 2017

Peneliti

(Aditiya Fajar Rahadjo P)

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *checklist* (✓) pada bagian identitas responden dan pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap paling sesuai atas pernyataan di bawah ini. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.

Keterangan jawaban:

Tingkat kualitas layanan dan kualitas produk : Tingkat kepuasan konsumen:

STS : Sangat Tidak Setuju

STP : Sangat Tidak Puas

TS : Tidak Setuju

TP : Tidak Puas

N : Netral
S : Setuju
SS : Sangat Setuju

N : Netral
P : Puas
SP : Sangat Puas

II. Daftar Pernyataan

Kode	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1. Kualitas Layanan						
1.	Karyawan Pempek Proyek Ampera mampu memberikan layanan yang sesuai secara akurat.					
2.	Karyawan Pempek Proyek Ampera memberikan pelayanan yang cepat.					

Kode	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1. Kualitas Layanan						
3.	Karyawan Pempek Proyek Ampera menguasai informasi produk makanan yang dijual.					
4.	Karyawan Pempek Proyek Ampera memahami keinginan tiap konsumen.					
5.	Pempek Proyek Ampera memiliki fasilitas fisik (stan, meja, dan kursi) yang terlihat menarik.					

Kode	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
2. Kualitas Produk						
1.	Pempek Proyek Ampera menyajikan makanan pempek dengan bentuk yang menarik.					
2.	Pempek Proyek Ampera menyajikan makanan pempek dengan rasa yang enak.					

3.	Pempek Proyek Ampera menyajikan makanan pempek yang sesuai dengan harapan konsumen					
4.	Pempek Proyek Ampera menawarkan menu makanan pempek yang higienis					

Kode	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	N	P	SP
3. Kepuasan						
1.	Kepuasan anda terhadap keseluruhan layanan yang sudah diberikan oleh Pempek Proyek Ampera.					
2.	Kepuasan anda terhadap makanan pempek yang disajikan oleh Pempek Proyek Ampera.					



Lampiran 2

Data Penelitian “Kualitas layanan”

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total.x1
1	3	3	4	5	4	19

2	4	3	4	5	5	21
3	3	3	4	5	4	19
4	4	3	4	4	3	18
5	4	4	3	5	3	19
6	5	4	5	5	4	23
7	2	2	3	1	4	12
8	4	4	5	5	3	21
9	2	3	3	3	2	13
10	2	3	3	3	3	14
11	3	4	4	4	4	19
12	4	5	5	4	3	21
13	4	4	4	4	4	20
14	3	3	3	3	4	16
15	2	3	4	3	2	14
16	4	4	5	4	5	22
17	4	4	4	4	4	20
18	3	3	3	3	4	16
19	4	4	3	4	5	20
20	3	4	4	3	4	18
21	4	3	3	5	4	19
22	3	3	5	4	5	20
23	3	5	5	4	3	20
24	4	4	4	5	3	20
25	4	4	5	3	5	21

26	5	4	5	5	4	23
27	5	4	4	4	3	20
28	5	5	5	5	4	24
29	3	3	4	3	4	17
30	5	3	4	4	4	20
31	4	4	5	3	4	20
32	3	4	4	4	3	18
33	5	5	4	3	5	22
34	4	4	5	4	3	20
35	4	4	5	3	5	21
36	5	3	5	4	4	21
37	4	5	4	5	5	23
38	4	4	5	5	4	22
39	2	2	3	2	1	10
40	5	3	4	2	4	18
41	3	4	4	3	4	18
42	5	5	4	5	4	23
43	4	3	2	4	4	17
44	5	5	3	4	5	22
45	5	4	5	4	3	21
46	3	4	4	5	4	20
47	5	5	3	4	4	21
48	2	3	2	1	3	11
49	4	3	3	4	4	18

50	4	3	5	5	4	21
51	4	5	5	5	4	23
52	4	4	5	4	4	21
53	5	4	5	3	4	21
54	3	2	2	3	3	13
55	3	3	2	2	4	14
56	4	3	4	3	2	16
57	4	3	4	5	5	21
58	4	4	5	5	4	22
59	3	3	2	3	2	13
60	5	4	3	4	4	20
61	4	4	5	3	4	20
62	4	5	5	4	4	22
63	3	3	2	3	2	13
64	4	4	3	5	5	21
65	3	2	2	3	4	14
66	5	4	5	3	5	22
67	3	2	4	2	2	13
68	4	4	3	5	4	20
69	5	5	3	4	4	21
70	5	4	4	5	4	22
71	4	3	4	4	5	20
72	2	3	2	2	2	11
73	4	4	5	5	4	22

74	4	5	5	4	4	22
75	4	4	3	5	5	21
76	3	4	4	3	4	18
77	3	3	5	3	4	18
78	4	4	5	5	2	20
79	4	4	3	3	5	19
80	5	4	5	4	3	21
81	4	3	5	5	3	20
82	4	3	4	4	5	20
83	3	4	4	3	4	18
84	4	3	4	5	4	20
85	3	4	5	4	4	20
86	5	5	3	4	4	21
87	3	4	5	3	4	19
88	2	3	2	4	4	15
89	4	2	4	5	4	19
90	3	4	3	4	3	17
91	2	4	2	4	3	15
92	3	4	4	3	4	18
93	4	5	4	4	5	22
94	4	3	4	4	5	20
95	3	3	4	4	5	19
86	3	4	5	5	5	22
97	4	5	5	4	5	23

98	3	4	3	3	5	18
99	5	5	3	4	4	21
100	4	5	5	4	5	23
101	4	3	4	3	4	18
102	3	3	4	4	5	19
103	4	3	5	4	3	19
104	3	2	4	3	4	16
105	4	4	3	3	5	19
106	3	4	4	3	4	18
107	4	4	2	4	3	17
108	3	4	3	4	3	17
109	5	4	4	3	5	21
110	3	2	2	3	2	12

Lampiran 3

Data Penelitian “Kualitas Produk”

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total.X2
1	4	4	5	4	17
2	5	5	4	5	19
3	3	4	4	4	15
4	4	4	3	4	15
5	5	4	4	3	16
6	3	4	4	5	16
7	2	3	2	3	10
8	5	5	5	4	19
9	2	4	3	3	12
10	2	4	3	3	12
11	3	4	3	5	15
12	3	4	4	2	13
13	5	3	4	4	16
14	4	2	3	4	13
15	3	4	2	3	12
16	5	5	5	4	19
17	3	4	4	5	16
18	5	5	4	4	18
19	3	3	4	4	14
20	5	4	5	3	17
21	4	3	5	4	16
22	3	3	4	5	15
23	3	5	4	3	15

24	4	3	3	3	13
25	5	5	5	3	18
26	3	4	5	5	17
27	3	4	4	5	16
28	5	5	5	3	18
29	3	4	4	3	14
30	4	5	5	4	18
31	5	4	4	5	18
32	5	5	4	5	19
33	3	5	5	4	17
34	3	4	4	5	16
35	5	5	4	5	19
36	3	4	4	5	16
37	5	4	4	5	18
38	4	4	5	3	16
39	3	4	2	1	10
40	3	2	3	1	9
41	4	5	4	4	17
42	5	5	5	4	19
43	2	3	3	4	12
44	3	5	3	3	14
45	4	3	4	2	13
46	4	4	5	3	16
47	4	5	5	5	19

48	4	3	3	2	12
49	2	3	3	2	10
50	3	4	4	3	14
51	3	5	4	4	16
52	3	5	4	5	17
53	4	4	5	5	18
54	2	3	3	1	9
55	3	2	3	4	12
56	4	3	3	2	12
57	5	4	4	4	17
58	4	4	4	4	16
59	3	4	4	3	14
60	4	4	5	5	18
61	4	4	5	4	17
62	4	5	5	4	18
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	5	17
65	3	3	2	3	11
66	4	5	4	4	17
67	3	2	2	3	10
68	4	4	4	5	17
69	2	3	3	2	10
70	4	5	4	4	17
71	4	4	5	4	17

72	3	2	2	2	9
73	5	4	5	4	18
74	3	3	4	4	14
75	3	3	3	3	12
76	4	4	4	4	16
77	3	3	3	4	13
78	3	4	3	5	15
79	3	4	3	3	13
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	3	4	4	3	14
83	4	3	4	4	15
84	4	3	4	3	14
85	4	3	4	4	15
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	4	3	4	4	15
89	4	4	4	4	16
90	3	4	3	4	14
91	3	4	3	4	14
92	4	3	4	4	15
93	5	4	5	4	18
94	4	4	3	4	15
95	5	4	4	5	18

86	3	4	4	3	14
97	3	3	4	4	14
98	4	5	4	4	17
99	5	5	4	4	18
100	4	5	4	4	17
101	3	3	4	4	14
102	4	3	3	4	14
103	4	3	3	4	14
104	3	4	3	4	14
105	4	4	4	4	16
106	4	3	4	3	14
107	3	4	4	3	14
108	3	4	3	4	14
109	4	3	4	4	15
110	3	2	2	3	10

Lampiran 4

Data Penelitian “Kepuasan”

No	Y1	Y2	Total.Y
1	4	5	9
2	5	4	9
3	4	4	8
4	4	4	8
5	4	4	8
6	5	4	9
7	2	3	5
8	4	5	9
9	2	3	5
10	2	3	5
11	4	4	8
12	4	4	8
13	4	5	9
14	3	4	7
15	2	3	5
16	4	5	9
17	4	4	8
18	3	3	6
19	4	3	7
20	4	5	9
21	4	4	8

22	3	4	7
23	4	3	7
24	4	3	7
25	4	5	9
26	4	5	9
27	4	4	8
28	5	5	10
29	4	4	8
30	4	5	9
31	4	5	9
32	4	5	9
33	5	5	10
34	4	4	8
35	5	4	9
36	4	4	8
37	4	5	9
38	4	4	8
39	2	2	4
40	3	3	6
41	4	4	8
42	5	5	10
43	3	2	5
44	4	4	8
45	4	4	8

46	4	4	8
47	5	5	10
48	2	3	5
49	3	3	6
50	5	4	9
51	4	4	8
52	4	5	9
53	4	4	8
54	3	2	5
55	3	3	6
56	4	3	7
57	5	4	9
58	5	4	9
59	2	3	5
60	4	5	9
61	4	4	8
62	5	5	10
63	4	4	8
64	5	4	9
65	3	2	5
66	5	4	9
67	3	3	6
68	4	5	9
69	4	4	8

70	5	4	9
71	4	4	8
72	3	2	5
73	5	4	9
74	4	4	8
75	4	4	8
76	4	4	8
77	4	3	7
78	5	4	9
79	4	3	7
80	4	4	8
81	4	5	9
82	4	3	7
83	4	4	8
84	4	5	9
85	4	4	8
86	5	4	9
87	4	5	9
88	4	3	7
89	4	3	7
90	4	4	8
91	3	4	7
92	3	4	7
93	4	4	8

94	3	4	7
95	4	3	7
86	5	4	9
97	4	4	8
98	4	5	9
99	5	4	9
100	5	4	9
101	3	4	7
102	4	5	9
103	3	4	7
104	3	4	7
105	4	4	8
106	5	4	9
107	3	4	7
108	3	4	7
109	5	4	9
110	2	3	5

Lampiran 5

Uji validitas dan Reliabilitas kualitas layanan

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	Total.x1
x1.1	Pearson Correlation	1	,469**	,360**	,423**	,339**	,751**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
x1.2	Pearson Correlation	,469**	1	,327**	,338**	,299**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
	N	110	110	110	110	110	110
x1.3	Pearson Correlation	,360**	,327**	1	,325**	,229*	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,016	,000
	N	110	110	110	110	110	110
x1.4	Pearson Correlation	,423**	,338**	,325**	1	,219*	,682**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,021	,000
	N	110	110	110	110	110	110
x1.5	Pearson Correlation	,339**	,299**	,229*	,219*	1	,609**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,016	,021		,000
	N	110	110	110	110	110	110
Total.x1	Pearson Correlation	,751**	,695**	,675**	,682**	,609**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

	N	%
Valid	110	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	110	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	5

Lampiran 6

Uji validitas dan reliabilitas kualitas produk

		Correlations				
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	Total.x2
x2.1	Pearson Correlation	1	,356**	,538**	,316**	,734**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000
	N	110	110	110	110	110
x2.2	Pearson Correlation	,356**	1	,514**	,346**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
x2.3	Pearson Correlation	,538**	,514**	1	,390**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110
x2.4	Pearson Correlation	,316**	,346**	,390**	1	,710**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110
Total.x2	Pearson Correlation	,734**	,733**	,808**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	110	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	4

Lampiran 7

Uji validitas dan reliabilitas kepuasan

Correlations

		Y1	Y2	TOTAL.Y
Y1	Pearson Correlation	1	,513**	,876**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	110	110	110
Y2	Pearson Correlation	,513**	1	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	110	110	110
TOTAL.Y	Pearson Correlation	,876**	,863**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

	N	%
Valid	110	99,1
Cases Excluded ^a	1	,9
Total	111	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,677	2

Lampiran 8

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Layanan	Kualitas Produk	Kepuasan
N		110	110	110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	18.96	15.09	7.81
	Std. Deviation	3.074	2.529	1.378
Most Extreme Differences	Absolute	.177	.140	.219
	Positive	.089	.061	.148
	Negative	-.177	-.140	-.219
Kolmogorov-Smirnov Z		.535	.561	.701
Asymp. Sig. (2-tailed)		.937	.912	.710

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99078321
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.552
Asymp. Sig. (2-tailed)		.921

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 9

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	1.000	1.000
	Kualitas Produk	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 10

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.778	.059		13.168	.000
	Kualitas Layanan	-.001	.003	-.020	-.207	.836
	Kualitas Produk	.002	.004	.038	.396	.693

a. Dependent Variable: ABSRESID

Lampiran 11

Uji Regresi Linear Berganda, Koefisien Dterminasi dan Uji Hipotesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.760	.756	.681

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error	Beta			Zero-order
1	(Constant)	-.246	.442		-.556	.579	
	Kualitas Layanan	.243	.028	.543	8.810	.000	.811
	Kualitas Produk	.228	.034	.418	6.793	.000	.766

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 12

Tabel r

df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247

df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254

df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317

df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748

df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358

df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181
103	0,1614	0,1918	0,2268	0,2504	0,3166
104	0,1606	0,1909	0,2257	0,2492	0,3152
105	0,1599	0,1900	0,2247	0,2480	0,3137
106	0,1591	0,1891	0,2236	0,2469	0,3123
107	0,1584	0,1882	0,2226	0,2458	0,3109
108	0,1576	0,1874	0,2216	0,2446	0,3095
109	0,1569	0,1865	0,2206	0,2436	0,3082
110	0,1562	0,1857	0,2196	0,2425	0,3068

Lampiran 13



Tabel Durbin-Watson

obs.	k'=1		k'=2		k'=3		k'=4	
N	dL	Du	dL	Du	dL	du	dL	du
6	0,610	1,400	-	-	-	-	-	-
7	0,700	1,356	0,467	1,896	-	-	-	-
8	0,763	1,332	0,559	1,777	0,368	2,287	-	-
9	0,724	1,320	0,629	1,699	0,455	2,128	0,296	2,588
10	0,879	1,320	0,697	1,641	0,525	2,016	0,376	1,414
11	0,927	1,324	0,658	1,604	0,595	1,928	0,444	2,283
12	0,971	1,331	0,812	1,579	0,658	1,864	0,512	2,177
13	1,010	1,340	0,861	1,562	0,715	1,816	0,574	1,094
14	1,045	1,350	0,905	1,551	0,767	1,779	0,632	2,030
15	1,077	1,361	0,946	1,543	0,814	1,750	0,685	1,977
16	1,106	1,371	0,982	1,539	0,857	1,728	0,734	1,935
17	1,133	1,381	1,015	1,536	0,897	1,710	0,779	1,900
18	1,158	1,391	1,046	1,535	0,933	1,696	0,820	1,872
19	1,180	1,401	1,074	1,536	0,967	1,685	0,859	1,848
20	1,201	1,411	1,100	1,537	0,998	1,676	0,894	1,828
21	1,221	1,420	1,125	1,538	1,026	1,669	0,927	1,812
22	1,239	1,429	1,147	1,541	1,053	1,664	0,958	1,797
23	1,257	1,437	1,168	1,543	1,078	1,660	0,986	1,785
24	1,273	1,446	1,188	1,546	1,101	1,656	1,013	1,775
25	1,288	1,454	1,206	1,550	1,123	1,654	1,038	1,767
26	1,302	1,461	1,224	1,553	1,143	1,652	1,062	1,759
27	1,316	1,469	1,240	1,556	1,162	1,651	1,084	1,753
28	1,328	1,476	1,255	1,560	1,181	1,650	1,104	1,747
29	1,341	1,483	1,270	1,563	1,198	1,650	1,124	1,743
30	1,352	1,489	1,284	1,567	1,214	1,650	1,143	1,739
31	1,363	1,496	1,297	1,570	1,229	1,650	1,160	1,735
32	1,373	1,502	1,309	1,574	1,244	1,650	1,177	1,732

obs.	k'=1		k'=2		k'=3		k'=4	
N	dL	Du	dL	Du	dL	du	dL	du
33	1,383	1,508	1,321	1,577	1,258	1,651	1,193	1,730
34	1,993	1,514	1,333	1,580	1,271	1,652	1,208	1,728
35	1,402	1,519	1,343	1,584	1,283	1,653	1,222	1,726
36	1,411	1,525	1,354	1,587	1,295	1,654	1,236	1,724
37	1,419	1,530	1,364	1,590	1,307	1,655	1,249	1,723
38	1,427	1,535	1,373	1,594	1,318	1,656	1,261	1,722
39	1,435	1,540	1,382	1,597	1,328	1,658	1,273	1,722
40	1,442	1,544	1,391	1,600	1,338	1,659	1,285	1,721
45	1,475	1,566	1,430	1,615	1,383	1,666	1,336	1,720
50	1,503	1,585	1,462	1,628	1,421	1,674	1,378	1,721
55	1,528	1,601	1,490	1,641	1,452	1,681	1,414	1,724
60	1,549	1,616	1,514	1,652	1,480	1,689	1,444	1,727
65	1,567	1,629	1,536	1,662	1,503	1,696	1,471	1,731
70	1,583	1,641	1,554	1,672	1,525	1,703	1,494	1,735
75	1,598	1,652	1,571	1,680	1,543	1,709	1,515	1,739
80	1,611	1,662	1,586	1,688	1,560	1,715	1,534	1,743
85	1,624	1,671	1,600	1,696	1,575	1,721	1,550	1,747
90	1,635	1,679	1,612	1,703	1,589	1,726	1,566	1,751
95	1,645	1,687	1,623	1,709	1,602	1,732	1,579	1,755
100	1,654	1,694	1,634	1,715	1,613	1,736	1,592	1,758
150	1,720	1,746	1,706	1,760	1,693	1,774	1,679	1,788
200	1,758	1,778	1,748	1,789	1,738	1,799	1,728	1,810

Daftar Pustaka

- Clark, B. 2000. *Consumer Behaviour*. <http://www.briclarkehostinguk.com>[diakses 21 desember 2016].
- Chintya, Amna, Dewa. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pia Sinar Abadi Bali*. Universitas Udayana. Vol.3 No 3
- Devi, Agus, Dewi. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Sushi Den Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia. Vol 2 No. 1
- Edwin, Tandy. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe The Carpentier Surabaya*. Universitas Kristen Petra. Vol 2
- Gerson, Richard. 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Layanan Bermutu*. Jakarta. Penerbit PPM
- Greifie, Rotinsulu. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Manado*. Jurnal EMBA. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol 3 No. 1
- Hutasoit. 2011. *Layanan Publik Teori dan Aplikasi*. Cetakan pertama. Jakarta. Penerbit Magna Script Publishing, Cetakan pertama.
- John C. Mowen & Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen, Edisi Kelima, Jilid 2* Jakarta. Penerbit Erlangga
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Layanan Jasa*. Jakarta. Penerbit: Erlangga.
- Kealesitse, B., Kabama, I. O. 2012. *Exploring the influence of quality and safety on consumers food purchase decision in Botswana*. *International Journal of Business Administration*, 3(2): 90-97.
- Kotler, Philip. 2009. *Marketing Management :An Asian Perspective, Fifth Edition* Jurong: Pearson Education South Asia.
- _____, & Gary, Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid1*. Jakarta. Penerbit Erlangga

- _____, & Keller, Kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- _____. 2009. *Marketing Management*. Thirteenth Edition. New Jersey: Pearson Education
- Kuncoro, M. 2004. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: AMP YPKN
- Masharyono, Cita. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Celdi Katering*. Tourism Scientific Journal. Universitas Pendidikan Indonesia. Vol 1 No. 2
- Monica, Mohammad. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen King Cake*. Universitas Ciputra Surabaya. Vol 6 No.1
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Hal 31
- Saidani, B. & Arifin, S. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta. Salemba empat
- Shandy, Hatane. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Universitas Kristen Petra. Vol 2 No. 1
- Siregar, Syofian. 2012. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Stevenson, William J. 2005. *Operations Management(8th ed)*. McGraw-Hill, p:386
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- _____. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta. Penerbit Andy.
- _____. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Yogyakarta. Penerbit Andy
- _____. 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi-1. Malang-Jakarta Timur. Penerbit Banyumedia
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- _____. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen kualitas produk & Jasa*. Jogjakarta: Ekonisia
- Zeithaml, Valarie A. & Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int: 1 Edition, New York, pp:162

